

Expediente: **128/22**

Carátula: **FIGUEROA FABIANA ESTELA DEL VALLE C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**

Unidad Judicial: **JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN II**

Tipo Actuación: **FONDO**

Fecha Depósito: **03/06/2024 - 04:50**

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

20283385656 - FIGUEROA, FABIANA ESTELA DEL VALLE-ACTOR

27249827504 - VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, -DEMANDADO

90000000000 - AUTOVIA S.A. CONCECIONARIA OFICIAL VOLKSWAGER, -DEMANDADO

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CONCEPCIÓN

Juzgado en lo Civil y Comercial Común II

ACTUACIONES N°: 128/22



H20702684192

JUICIO: FIGUEROA FABIANA ESTELA DEL VALLE c/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.- EXPTE. N°: 128/22.-

Juzg Civil Comercial Común 2° Nom.

CENTRO JUDICIAL CONCEPCIÓN

R E G I S T R A D O

SENTENCIA N° 201 AÑO

2024

CONCEPCIÓN, 31 de Mayo de 2024.-

Para resolver los presentes autos caratulados: **Figueroa Fabiana Estela del Valle C/ Volkswagen SA de Ahorro y Otro S/ Daños y Perjuicios**, de los cuales

Resulta que:

1.- En fecha 24/05/2023 se presenta el letrado Darío Antonio Figueroa, en representación de Fabiana Estela del Valle Figueroa, DNI N° 23.467.384, e interpone demanda de daños y perjuicios, en contra de Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados y Autovia SA, por incumplimiento de contrato y solicita que se le entregue un automóvil VOLKSWAGEN T-CROSS o el modelo que le sustituya en la actualidad y se la indemnice por la suma de \$18.309.940,64

Manifiesta que en el mes de febrero de 2.020, la actora suscribió un contrato de adhesión a un plan de ahorro administrado por la accionada Volkswagen SA de Ahorros para fines determinados, identificado como Grupo: 5762, Orden: 049, modalidad 80/20 y comercializado por la concesionaria Autovía S.A, de la provincia de Catamarca, destinado a la adquisición en propiedad de un vehículo Volkswagen T-Cross..

Dice que al momento de contratar el plan, le fue ofrecida la opción de la «adjudicación asegurada en cuota 3», que fue fundamental para su decisión ya que necesitaba contar con el vehículo de forma prácticamente inmediata, al ser su único medio de movilidad familiar, por lo que se adhirió, cumpliendo todos los requisitos impuestos por la concesionaria.

Que recién en el mes de agosto de 2.020 le fue informado vía WhatsApp que debía abonar hasta el día 25 de ese mes en curso, el 20% del valor del vehículo a fin de que se le sea adjudicado y entregado, siendo que dicho porcentaje ascendía en esa fecha a la suma de \$313.010.

Indica que como consecuencia de ello, a fin de poder pagar el porcentaje solicitado por la administradora, la actora procedió a vender su único vehículo familiar, Dominio: LTL670 y ya contando con el dinero, debido a las limitaciones de circulación por la situación de pandemia, era imposible dirigirse hasta la vecina provincia de Catamarca para realizar dicho pago, siendo la única opción, realizarlo a través de transferencia bancaria desde la cuenta de su mandante hacia la cuenta suministrada por la concesionaria y de titularidad de Autoahorro Volkswagen.

Que la mencionada transferencia fue realizada el día 25/08/20 desde la cuenta del Banco Macro S.A, al CBU 0720000720000002230054 de titularidad de Volkswagen S.A de Ahorros para Fines Determinados en el Banco Santander Río; en tres operaciones de \$200.000, \$113.000 y \$10, respectivamente.

Que luego de ello y conforme le habían comunicado desde la concesionaria, debía informar la operación desde la página www.autoahorro.com.ar, pero pese a innumerables intentos, no pudo realizarlo desde su teléfono celular y su computadora por un error del sistema, por lo que se contactó nuevamente con Autovía S.A para obtener una solución del inconveniente, recibiendo como respuesta que “envíe fotos de los comprobantes de pago y que ellos lo informarían”.

Que luego de haber cumplido con la remisión de las fotos y con los requerimientos de la concesionaria, dado a que no tenía ninguna novedad, en el mes de septiembre de 2.020, la actora, volvió a consultar y le respondieron que estaban esperando “la actualización del sistema” para poder cargar los datos y verificar el veraz y que después del día 15 de ese mes en curso se estarían comunicando.

Dice que nunca se contactaron en la fecha asumida, por lo que la actora tuvo que volver a consultar sobre el estado del trámite en el mes de octubre de 2.020, obteniendo de forma inexplicable como respuesta que, al hacer en “tres partes” el depósito, ello implicaba una traba para la adjudicación del rodado.

Que en el mes de abril de 2.021 le fue informado que “No había impactado su pago”, debido a la cantidad de depósitos realizados y que el Banco Macro S.A nunca había transferido los montos a Volkswagen Autoahorro.

Que con posterioridad, en el mes de mayo de 2021 la actora fue informada que ya podía ingresar al sistema para validar el pago, pero el inconveniente subsistía, siendo imposible ingresar, por lo que volvieron a pedirle que envíe fotos de los comprobantes de pago, sin obtener ningún tipo de solución al respecto.

Indica que recién en el mes de septiembre de 2021 fue que la actora pudo ingresar al sistema e informar el pago, pero al día de la fecha no tiene respuesta alguna sobre la fecha de entrega del vehículo.

Como consecuencia del incumplimiento, solicita que se lo indemnice con los siguientes rubros:

Daño patrimonial: reclama el reintegro de toda suma que se haya pagado a la sociedad administradora, por su gestión, rubro que será calculado por un perito contador, en la etapa probatoria correspondiente.

Penalidad prevista en el art. 7 del Contrato de Adhesión: reclama la suma de \$4.309.940,64

Daño moral. Reclama la suma de \$3.000.000.

Privación de uso: reclama la suma de \$6.000.000

Daño Punitivo: reclama este rubro, dado el actuar desleal, la suma de \$5.000.000

2.- En fecha 24/11/2023 se presenta la letrada Valeria Verónica Santucho, en representación de Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados, y contesta demanda negando los hechos y el derecho invocado por la parte actora en la demanda.

En primer lugar indica que Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados es una Sociedad de Ahorro cuyo fin es administrar los fondos de grupos de personas que, a través del ahorro, y bajo el control de la Inspección General de Justicia de la Nación, procuran adquirir automotores marca Volkswagen.

Que la relación entre las concesionarias y la Sociedad de Ahorro, se rige a través de las "Normas Operativas Generales" y que este contrato, es optativo para las concesionarias, y se encuentra condicionado a que éstas estén vinculadas contractualmente con Volkswagen Argentina S.A. mediante el llamado Reglamento Para Concesionarios, es decir que sólo pueden participar de la operatoria del Sistema de Ahorro, aquellas empresas que fueran concesionarias de la Terminal Automotriz, es decir, Volkswagen Argentina S.A.

Que por otro lado, AUTOVIA S.A. es una sociedad anónima legalmente constituida, con gestión administrativa y económica totalmente distinta a las dos anteriormente referidas.

Que la concesionaria, además del sistema de venta tradicional de los automotores, al suscribir las mencionadas Normas Operativas Generales, se halla habilitada

para comercializar unidades a través del sistema de ahorro previo.

Sostiene que como operatoria principal, el concesionario adquiere a la Fabrica los automotores 0 Km para su posterior reventa al público, la que puede realizar, por medio de dos sistemas distintos: a) Venta tradicional. b) Venta por el sistema de ahorro previo, destacando que en ambos casos el concesionario adquiere el automotor a la Fabrica para luego comercializarlo, en el primer caso, con sus clientes, y en el segundo, con los ahorristas.

Que en el llamado "Sistema de venta por planes de ahorro" tiene primordial importancia la intervención de la Sociedad de Ahorro y, las concesionarias no se encuentran obligadas a operar a través del Sistema de Ahorro, sino que pueden perfectamente operar por el sistema de venta tradicional sin mantener relación alguna con la Sociedad de Ahorro.

Sostiene que de conformidad con el art. 4 de las "Condiciones Operativas Generales", la Sociedad Administradora envía a cada concesionaria toda la documentación - a saber: Solicitud de Adhesión,

Anexos y demás datos que conformen el legajo del solicitante- , para que los interesados en adherirse a un plan de ahorro suscriban la misma, por lo que la concesionaria es la encargada de brindar toda la información necesaria de cada plan al cliente, como así también, será la encargada de hacer suscribir toda la documentación.

Luego de explicar la operatoria de los planes de ahorro, indica que todos los requisitos de adjudicación deben encontrarse cumplidos satisfactoriamente para que la entrega del automotor al adjudicatario pueda efectivizarse, y si bien la Administradora se compromete a entregar el bien tipo adjudicado dentro de un plazo de 75 días corridos, dicho plazo comienza desde el acabado cumplimiento por el adjudicatario de todas las condiciones antes señaladas, más el pago de la correspondiente Alícuota Extraordinaria en los planes de “cuota reducida”.

Dice que debe aclararse que dicho plazo de 75 días rige para el caso que deba entregarse el bien tipo adjudicado, es decir, el automotor modelo base objeto del plan de ahorro en cuestión, es que ello es lo lógico, pues la producción e importación de los vehículos y por lo tanto la disponibilidad en stock por parte de la Concesionaria, puede preverse atento los planes de ahorro vigentes y los vehículos cuyos modelos son objeto de aquellos.

Además menciona que conforme especifica la solicitud de Adhesión en su artículo 4°, el monto de la cuota es susceptible de sufrir variaciones teniendo en cuenta diversos factores como ser, por ejemplo, los cargos del seguro, impuestos y valor móvil de la unidad.

Dice que su mandante no incurrió en incumplimiento contractual alguno y que la base del conflicto es en la venta de un plan de ahorro a través del CE, bajo determinadas condiciones que no habrían sido cumplidas, ocasionando ello los supuestos daños y perjuicios que ahora reclama.

Dice que su mandante desconoce completamente los términos que fueran acordados en forma particular entre el actor y el concesionario, toda vez que resulta completamente ajena a ello, y en caso de existir alguna diferencia entre lo informado o prometido por el CE y las condiciones del contrato que vincularon a la parte actora con su mandante por lo que no corresponde responsabilizar a ésta última por ello.

Destaca que de la propia documental adjuntada por la actora, en donde conversaría con un supuesto empleado de la concesionaria, es la propia actora quien afirma que no se encontraba al día en el pago de las cuotas.

Además dice que podrá apreciarse de las constancias de conversación acompañadas por la actora como documentación que le habrían indicado que debía abonar antes del 25-08, sin perjuicio de lo cual, la actora abonó en tres pagos la suma antes mencionada el día 25 de agosto pasadas las 19hs, por lo que no impactó el día alegado y menos aun antes del 25 de agosto, por lo que no cumplió con los requisitos para la adjudicación.

Que la obligación del accionante era la de abonar en tiempo y forma las cuotas de su plan de ahorro y cumplir con la cancelación del 20% de la alícuota complementaria, con los formularios emitidos en tal sentido- lo que no ha sucedido.

Que la actora en todo momento tuvo la posibilidad de comunicarse con las líneas telefónicas gratuitas (0-800-888-8973) que su mandante pone a disposición para brindar cualquier tipo de información adicional, como así también un correo electrónico (atencionclientes@vw.com.ar) mediante el cual los adherentes pueden comunicarse para consultar y evacuar posibles dudas e incertidumbres.

Por ultimo lo que alega es que el motivo por el cual la Sra. Figueroa no recibió su rodado, es porque no cumplió con el requisito básico de integrar la alícuota extraordinaria del 20% del vehículo cumplimentando con las condiciones para acceder a la adjudicación asegurada.

3.- En fecha 30/11/2023 se realiza la primera audiencia, allí la parte actora ratifica la demanda, ofrece las siguientes pruebas: documental, informativa, pericial informática, pericial psicológica y pericial contable.

Posteriormente, la parte demandada Volkswagen S.A Auto Ahorro, ratifica la contestación de demanda en todos sus términos, y ofrece pruebas, confesional, documental en poder de Terceros, e informativa.

4.- En fecha 26/03/2024 se celebra la segunda audiencia. Se producen las pruebas pertinentes.

5.- En fecha 27/03/2024 se practica planilla fiscal y posteriormente el expediente pasa a despacho para ser resuelto mediante sentencia definitiva.

Y

Considerando que:

1.- La actora pretende que se le indemnice, con la suma de \$18.309.940,64 (pesos dieciocho millones trescientos nueve mil novecientos cuarenta con 64/100), y se le entregue el automóvil T Cross, conforme el plan de ahorro contratado, en razón de haber sido afectada por un incumplimiento de deberes contractuales. Por su parte, la parte demandada, niega los hechos y el derecho invocado por la parte actora en la demanda, y alega no tener ningún tipo de responsabilidad en que el contrato no se haya ejecutado.

2.- Que la actora funda su presentación en preceptos del Código procesal, del Código Civil argentino y en los derechos propios del consumidor; corresponde entonces analizar si es admisible o no la acción intentada.-

Considerando los términos en que fue interpuesta la demanda, es evidente que estamos frente a una relación de consumo, originada en un contrato de adhesión de compraventa de un automóvil, entre el Sra. Fabiana Estela del Valle y las empresas demandadas; lo que se encuentra alcanzado por las normas de la Ley de Defensa de Consumidor 24.240, que al ser de orden público se tornan operativas por la especial situación de vulnerabilidad negocial en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor o empresario.

3.- Avocándome a analizar el presente juicio, puedo concluir que ambas partes han reconocido que: a) la Sra. Figueroa ha celebrado un contrato de adhesión de un plan de ahorro, que tenía por objeto la adquisición de un automóvil marca Volkswagen Modelo T-Cross, b) La Sra. Figueroa abono la cuota parte del valor de automóvil, bajo la modalidad de plan de ahorro.

Resulta necesario mencionar que en el presente caso estamos ante la presencia de un contrato de adhesión con cláusulas predisuestas. En estos casos la capacidad de negociación del consumidor resulta totalmente restringida y sólo puede optar entre las alternativas establecidas con todas sus condiciones en forma unilateral por la empresa, lo que se traduce en la asimetría de las partes en una situación en la que el predisponente ostenta una posición de privilegio frente al adherente, generalmente basada en la disparidad de fuerzas técnico-económicas, pero que también puede obedecer a la situación monopólica del proveedor en el mercado, la brecha del conocimiento, etc. A su vez, la ausencia de deliberación previa respecto a las condiciones del contrato, en la medida que el acuerdo no se halla precedido de ninguna tratativa, permite al menos dudar en estos casos de la

existencia de un genuino consentimiento negocial, para reemplazarlo por un mero "asentimiento" que como tal, resulta susceptible de revisión judicial (cfme. art. 3 de la Ley 24.240, 984, 989, 1092, 1093 y 1099 del CCCN; Zentner, Diego Hernán, "Contrato de Consumo", 2° Ed. ampliada y actualizada, pág. 73 y sgtes., pág. 115 Thompson Reuters, L. L.). No se puede consentir aquello que no se conoce o no se entiende, por lo que se impone distinguir entre el consentimiento meramente formal y el consentimiento real para reconstruir la voluntad negocial genuina, que no siempre se encuentra reflejada en los términos exteriormente acordados; por lo que la adhesión se reduce al conocimiento de la existencia de condiciones generales aplicables al contrato (cfme. Zentner, ob. cit., pág. 116). Agrego que en estos casos, además suele colocarse sobre las espaldas de consumidor adherente las consecuencias de prácticamente todas las vicisitudes que puedan suscitarse durante el iter contractual y aún más, incluyendo el predisponente prerrogativas que le permitirán no sólo resolver algún supuesto no contemplado, sino además, de proveerse de beneficios adicionales según las eventualidades que se presenten a lo largo del tiempo (cfme. Wajntraub, Javier, "Contrato de Ahorro Previo", en Lorenzetti, Ricardo Luis, Schotz, Gustavo Juan, "Defensa del Consumidor", Ed. Abaco, 1998, pág. 263, 264).

El contrato de ahorro previo es también, típicamente, un contrato de consumo, conforme las pautas que surgen de la ley 24.240 y del art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación. Así, los suscriptores del plan de ahorro previo, que buscan adquirir un bien (aquí, un vehículo 0 km) como "destinatarios finales", encuadran dentro del art. 1° de la LDC y, en consecuencia, están tutelados por la LDC (conf. Junyent Bas, Francisco, "Ejes del sistema de capitalización y ahorro previo para fines determinados. La tutela del consumidor en la compraventa de automóviles", nota pub. en La Ley online, Cita Online: AR/DOC/1044/2019).

Por otro lado, en este caso la empresa administradora y/o la concesionaria cumplen con los requisitos previstos en el art. 2° de la LDC, en cuanto se trata de personas jurídicas, de naturaleza privada, que desarrollan de manera profesional actividades de producción, montaje, creación, importación, concesión, marca, distribución y comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores.

Asimismo hay que tener en cuenta en lo relativo a la responsabilidad por daños, conforme lo dispuesto por el art. 40 de La ley del Consumidor "Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"

Es decir que atento a lo manifestado por Volkswagen SA, y conforme lo expuesto, el consumidor puede demandar a todos los intervinientes en la cadena de valor sin que éstos puedan excusarse u oponerle la defensa de falta de legitimación. Todo lo relativo a la determinación del directo causante del daño es completamente ajeno al consumidor y lo deberán solucionar los responsables a través de las acciones de regreso. De allí que también se llame concurrente a este sistema de responsabilidad (conf. Carlos E. Tambussi, Ob. cit., p. 276; Farina, Juan M., "Defensa del consumidor y del usuario", p. 347, ed. Astrea, Bs. As., 1995).

De esta manera considero que Volkswagen SA, al reconocer que se desempeñó como sociedad administradora del Plan de Ahorro previo suscripto por la Sra. Fabiana Estela del Valle Figueroa, queda comprendida dentro de la cadena de comercialización y en consecuencia resulta solidariamente responsable frente al consumidor, en este caso la Sra. Figueroa por los daños y perjuicios sufridos a causa de la falta de entrega de la unidad en legal tiempo y forma (arts. 1, 3, 5,

40, 65 y conds. de LDC; conf. doctrina y jurisprudencia citada).

Ahora bien, analizando el presente caso, lo controvertido en autos, se encuentra en si la Sra. Figueroa cumplió con los requisitos pactados para la entrega del vehículo.

Considero en el presente caso que a través de la documentación adjuntada por la parte actora y los dichos de la propia demandada se encuentra acreditado dichos requisitos, paso a exponer el porque, a continuación.

La parte actora adjunto capturas de pantallas de reclamo al Banco Macro por la transferencia bancaria realizada al Banco Santander Rio, capturas de pantallas de conversaciones con empleados de Autovía, capturas de mail entre Autoahorro Volkswagen y la actora, que fueron verificadas por la pericial informática producida en autos.

La accionada Volkswagen en su contestación de demanda, manifesto que a la actora le habían indicado abonar antes del 25-08, y que la actora abonó en tres pagos la suma antes mencionada el día 25 de agosto pasadas las 19hs, por lo que no impacto el día alegado y menos aun antes del 25 de agosto, por lo que no cumplió con los requisitos para la adjudicación y, en definitiva por ello no había cumplido con el pago del 20% para que proceda la adjudicación.

Considero que lo alegado por la accionada no tiene asidero ya que se trataba de una transferencia bancaria realizada el día estipulado, y en ningún momento le informaron a la actora que debía hacerlo en un solo monto, o hasta cierto horario, incumpliendo totalmente con el deber de información previsto en nuestra Ley de Defensa al Consumidor.

Además de ello, puedo observar que la demandante envió fotos de los comprobantes de la transferencia efectuada a la cuenta que se le indicó, al personal de Autovía. Sin embargo, dicho personal no pudo dar una respuesta favorable sobre la procedencia de la adjudicación, ya sea por problemas en el sistema de la página de carga de los comprobantes del pago del 20% que se le solicitó a la actora, o por otras razones, pero en definitiva sin ofrecer una solución a un problema que no debería haber existido.

Por lo tanto, la defensa presentada por la parte demandada, Volkswagen, carece de fundamento.

Es decir, que las demandadas se comprometieron a la entrega de un vehículo, y la actora al cumplimiento del pago de una alícuota y de otros requisitos, como el pago del 20% del vehículo que pretendía ser adjudicado, sin embargo, hasta el día de hoy dicho vehículo no ha sido entregado, sin que conste fundamento alguno que justifique el incumplimiento del contrato.

El hecho de que las propias demandadas, tanto Volkswagen como Autovía, se desentendieran de determinar cuál era la empresa responsable de entregar el vehículo, provocó una desinformación que llevó a la actora a una situación de incumplimiento por parte de los accionados.

Decía Gabriel Stiglitz que "el objetivo prioritario del movimiento del consumidor en la materia, viene configurado por la necesidad de profundizar las comunicaciones al público, sobre el complejo de los elementos determinantes para la libre elección de las operaciones económicas más convenientes". Continuaba el autor platense expresando lo siguiente: "a la acentuación del nivel de anoticiamiento, sigue por naturaleza la concientización del consumidor sobre sus propios derechos y, por ende, el fortalecimiento, en alguna medida, de su originaria posición de debilidad en el mercado".

Dicho de otro modo, esta puede ser la única forma de asegurar la continuidad del contrato de consumo y de mantener uno de sus elementos esenciales (el consentimiento) relativamente protegido. Por esta razón, la información debe estar presente no solo en el momento de firmar el

contrato, sino también en la publicidad, en las negociaciones preliminares entre las partes, en la ejecución del acuerdo e incluso al finalizarlo.

Asimismo, considero que las empresas que venden vehículos poseen un conocimiento superior al de los consumidores sobre los riesgos y contingencias de su actividad comercial. Por ello, deben garantizar al consumidor un alto nivel de responsabilidad y profesionalidad en relación con la asignación y la posible discontinuidad en la producción de un vehículo. Esto es para que el cliente no tenga que enfrentar un camino lleno de obstáculos para que la empresa cumpla con su obligación principal.

El accionar negligente de las demandadas, demorando la entrega del vehículo por más de tres años, habiendo recibido el 20% del importe del mismo y escudándose en fundamentos poco creíbles, sin otorgar la debida información sobre cómo debía actuar la actora y sin ofrecerle soluciones, es también contrario al artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC). Este artículo establece la obligación de los proveedores de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, y de abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

El derecho a la dignidad y por extensión al trato digno, reconoce jerarquía constitucional (art. 42 CN) y ha sido consagrado como derecho humano en diferentes tratados internacionales que forman parte de nuestro derecho positivo (Preámbulo, arts. 1, 22 y 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; art. 11.1. de la Convención Americana de Derechos Humanos; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros); es una derivación del deber general de no dañar al otro (art. 1710 CCCN) y ha sido receptado en el art. 1098 del CCCN que consagra que los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio (art. 1098, CCCN)

En términos generales, implica dirigirse hacia una persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor; con respecto al consumidor implica que no sea sometido a menosprecio, desconsideraciones ni mortificaciones (Cfr. CSJ, Sala Laboral y Contencioso Administrativo, “Valdez Manuel Fernando vs. Provincia de Tucumán s/ Amparo”, sentencia n°1827, 28/11/2018).

De esta manera entiendo que de todo lo expuesto, los demandados incumplieron con el contrato vigente de plan de ahorro, por lo que corresponde hacer lugar a la demanda incoada por la parte actora, en virtud de violar el deber de información, y trato digno previsto en la Ley de Defensa al Consumidor.

4.- De acuerdo a lo mencionado, corresponde ordenar a la parte demandada a indemnizar a la parte actora con los siguientes rubros:

a.- Daño patrimonial: solicita el reintegro de lo pagado, reintegro de Honorarios abonados a la sociedad administradora por los ahorristas y Reintegro de la diferencia pagada en exceso por la prima del seguro automotor, alega que el reclamo se basa en la suma que surja de la pérdida del derecho a retribución del mandatario, por lo que los conceptos percibidos en las cuotas oportunamente abonadas por el accionante en concepto de cargos de administración deberán serle restituidos, conforme el cálculo a realizar por un Perito Contador interviniente en la etapa probatoria.

En el presente expediente, puedo observar que se ofreció la prueba pericial contable sin que esta se produjera. Por lo tanto, al no contar con los elementos necesarios, corresponde no hacer lugar a lo solicitado por la parte actora.

b.- Penalidad prevista en el art. 7 del Contrato de Adhesión. alega la parte actora que la sociedad administradora asumió la obligación de entregar el bien adjudicado dentro de los 75 días corridos de haber cumplido el adjudicatario con los requisitos establecidos en las Condiciones Generales y en caso de incumplimiento, debía abonar el importe que surja de los intereses no capitalizables resultantes de aplicar la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, sobre el valor del bien tipo vigente al plazo de entrega, por el término transcurrido desde la fecha en que hubiera correspondido su entrega, hasta la de su efectivización.

Cabe señalar que la parte actora también solicitó que se la indemnice por el rubro de Privación de Uso, el cual será tratado y otorgado, adelantándome a mi decisión, en el próximo punto.

Por lo que si otorgara el presente rubro, se incurriría en una doble indemnización, ya que teniendo en cuenta los términos en que luce redactada la cláusula penal pactada en la cláusula séptima -e interpretando su contenido según el principio de buena fe, de acuerdo a lo que verosímilmente los involucrados entendieron o pudieron entender obrando con cuidado y previsión- debe colegirse que la multa contractual fue contemplada precisamente con el objeto de resarcir al suscriptor los perjuicios que alega haber sufrido el actor con motivo de la falta de entrega de la unidad, en legal tiempo y forma. Me refiero al resarcimiento de los gastos de movilidad y traslado que, naturalmente, debió afrontar para compensar la ausencia del rodado que fue objeto del contrato (arts. 790, 793, 959, 961 y conds. del Cód. Civ. y Com. de la Nación, conf. Eduardo G. Clusellas, "Código Civil y Comercial", T. III, Ed. Astrea, 2015, p. 346 y ss.).

De lo expuesto considero que corresponde no hacer lugar a lo solicitado.

c.- Privación de uso: la parte actor indica que se ha visto privada de contar con el rodado objeto del contrato, para disfrutar de los fines de semana en familia, para movilizarse a su trabajo en las zonas rurales de la localidad del Corralito y La Calera, en la ciudad de La Cocha, carentes de transportes públicos de pasajeros; para el traslado al trabajo de su marido en la ciudad de Monteros y para llevar a sus hijos a la Universidad, puesto que estudian en la ciudad de Juan Bautista Alberdi, Aguilares y Concepción. Es decir, ella y su familia se vieron impedidos de usar la cosa -el rodado- para la finalidad que desearan.

En este caso, entiendo que es razonable que la Sra. Figueroa espere la entrega de su vehículo que nunca llegó, y es más a mi entender con una gran paciencia, ya que debió continuar con su vida diaria, salidas recreativas o no lo que no pudo hacer por la falta de entrega del vehículo, también cabe señalar que la accionante presta servicios de docente en la escuela N° 73 "Ramón Soria" de la localidad del Corralito, departamento La Cocha, y que recorre diariamente 26 km diarios, esto conforme el informe adjuntado por la actora digitalmente.

En punto a la privación de uso, consiste en la imposibilidad material de utilizar el rodado y el consecuente daño que se infiere al titular del bien, impidiéndole su utilización con el efecto de una obvia reducción de las posibilidades para la que está destinado, lo que genera un daño que no necesita demostración (CNCom., esta Sala, mi voto in re "Ramos de Gambino, Noemí Cristina c/ Empresa de Transportes Martínez, Línea 234 int. 30 y otros", del 30.03.1994, in re "Sobrero Julio c/ Boston Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario" del 18.10.2006).

La sola privación de uso representa para su dueño un perjuicio indemnizable; no resultando necesaria su acreditación, ya que, en principio, quien tiene y usa un automotor lo hace para satisfacer una necesidad, presunción que está suficientemente fundamentada.

La Sra. Figueroa se vio privada de disponer de su vehículo desde la fecha tope que tuvieron las empresas que entregar el vehículo, es decir el día 8/11/2020 y la fecha, como lo solicita el actor de

la interposición de la demanda, el día 24/05/2023.

La parte actora adjuntó digitalmente un presupuesto del valor aproximado del alquiler de un vehículo (\$10,145). Sin embargo, al reclamar este rubro, solicitó la suma de \$200,000 en promedio mensual. Considero que esta cantidad es adecuada a la fecha de interposición de la demanda y de acuerdo con la experiencia común (art. 127 CPCyC). Teniendo en cuenta esto y que han transcurrido 30 meses sin que la actora disponga del vehículo adjudicado, el rubro prosperará por la suma de \$6,000,000.

d.- Daño moral, debo destacar que estamos ante una acción derivada de una relación de consumo en la cual es el consumidor -parte débil de la contratación- quien efectúa el reclamo. Nuestra Carta Magna (art. 42 C.N) exige que los consumidores deben recibir un “trato equitativo y digno”, refiriéndose a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. Conceptos estos, cuya lesión claramente llevan al dolor, la angustia, la aflicción y los padecimientos provocados a la víctima por el evento dañoso. En otras palabras, la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor incuestionable en la vida del hombre que son la paz, la tranquilidad del espíritu, la libertad individual y la integridad individual que constituyen sus más gratos afectos (cf. Lowenrosen, Flavio, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores”, eIDial.com - DC5F8).

La doctrina mayoritaria considera que la reparación pecuniaria del daño moral es resarcitoria. Se busca proporcionar al lesionado o perjudicado una satisfacción por la aflicción y la ofensa que se le causó, que le otorgue no ciertamente una indemnización propiamente dicha o un equivalente mensurable por la pérdida de su tranquilidad y placer de vivir, pero sí una cierta compensación por la ofensa sufrida y por la injusticia contra él personalmente cometida. Desde este punto de vista el dinero del dolor no sólo hace referencia al menoscabo sufrido por el lesionado, sino principalmente a la actuación del dañador, es decir, al mayor o menor carácter ofensivo y reprochable de su proceder. El daño moral consiste “no sólo en el dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo”, sino también en la “privación de momentos de satisfacción y felicidad en la vida del damnificado -víctima o reclamante- y que en definitiva influyen negativamente en la calidad de vida de las personas” (Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S. “Cuantificación de Daños Personales. Publicidad de los precedentes y posibilidad de generar un baremo flexible a los fines de facilitar decisiones homogéneas y equilibradas”, Revista de Derecho Privado y Comunitario 21, Derecho y Economía, pág.127).

En este caso, considero que por las particularidades del caso, la conducta desaprensiva y la falta de voluntad en resolver los problemas que se generaron durante la ejecución del contrato, es decir sin contar hasta el día de hoy con el automóvil adjudicado, por lo que entiendo razonable indemnizar a la parte actora con la suma de \$1.000.000.

e.- Daño punitivo reclamado, cabe precisar, que el art. 52 bis LDC indica que el juez podrá aplicar una multa civil al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. También dispone, que para determinar el monto se tome en consideración “la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso”. Interpretada la pauta establecida respecto de la “gravedad del hecho” como la necesidad de relacionar la conducta con una nota de particular indiferencia o desaprensión que transgreda las pautas de la moral media impuestas por la colectividad, puede estimarse que los supuestos de aplicación de la pena quedan -así- circunscriptos con mayor precisión. Al respecto, se ha sostenido que “en la gravedad del hecho converge el elemento objetivo o fáctico propiamente dicho con la conducta del dañador, es decir, que la calificación jurídica depende de ambos tipos de reproches, superando así las críticas de la doctrina en una interpretación axiosistemática” (Junyent Bas, Francisco A. y Garzino, María

Constanza, Daño punitivo. Presupuestos de aplicación, cuantificación y destino; LA LEY 2011-F, 1300 - La Ley Online AR/DOC/5622/2011). Derivado de lo anterior, podemos afirmar que la imposición del daño punitivo debe ser restrictiva; en su aplicación el Juez debe atender más al autor del daño que a la víctima, y meritar entre otras circunstancias, la situación patrimonial del infractor, su participación en el mercado, las repercusiones del hecho, etc. En referencia a su graduación, si bien el Juez goza de discrecionalidad a la hora de establecer el importe de la condenación punitiva - la que por otra parte no necesariamente debe guardar relación o concordancia con la sanción reparatoria- deberá recurrir a la prudencia y equilibrio a los fines de cuantificar el importe de esta sanción” (voto a la segunda cuestión por el Dr. Méndez, al que adhiere el Dr. Valle en: Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, sala I, 11/06/2014. A.L.A. c. Amx Argentina S.A. s/ rescisión de contratos civiles/comerciales, LA LEY BA 2014 [diciembre], 1203 - La Ley Online AR/JUR/29911/2014).

Así nuestra jurisprudencia destaca *“Cabe añadir que la Ley N° 27.442 de Defensa de la Competencia (que sustituye a la Ley N° 25.156) aporta como novedad, la incorporación de la figura del daño punitivo, también para los supuestos en que se infrinjan las disposiciones de la ley citada (art. 64). Y si bien el cuerpo legal mencionado, entró en vigencia con posterioridad al hecho debatido en autos, su racionalidad regulatoria está emparentada con la que corresponde a la Ley de Defensa del Consumidor, lo que explica que en el art. 3, se deje establecido que el sistema protectorio se integra “con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen”. “Muchas veces pensamos en la competencia y la protección del consumidor como diferentes racionalidades regulatorias pero tienen un objetivo común: la justicia en el mercado de consumo (Lima Marques, Claudia-Cerdeira, Juan José, “Diálogo y vinculación entre las normas de defensa de la competencia y del consumidor”, en Comentarios a la Ley de Defensa de la Competencia, pág. 516). La doctrina destaca que “el corazón de la Ley 27442 (como el de todo el Derecho de la Competencia) es proteger primordialmente los intereses colectivos de la ciudadanía o más concretamente, “el interés económico general” (conf. art. 1, párrafo 1 de la LDC)” (Chamatropulos, Demetrio A., “Los daños punitivos en las normas de protección de la competencia y de los consumidores: análisis comparativo”, en Comentarios a la Ley de Defensa de la Competencia, pág. 466). En esa lógica, Krieger señala que “el problema central a atacar a través de los dos sistemas -el de defensa de la competencia y de defensa de los consumidores- es la asimetría en la información con la que cuentan los actores en el mercado”. Advierte si bien se impulsa “el libre intercambio entre compradores y vendedores, esa libertad no será tal en la medida en que una de las partes esté restringida por falta de información”. “:::Desde esta perspectiva, la deficiencia en el cumplimiento del deber de información constituye una afectación tanto al consumidor en particular como a la competencia en general” y por ello “toda conducta que tienda a explotar esa distorsión, ya sea brindando información falsa sea ocultando información, no sólo infringe las normas de la LDC y del CCyC sino que además falsea la competencia y el acceso al mercado” (Krieger, Walter, F., “Relaciones y complementariedad entre el Derecho del Consumidor y la Defensa de la Competencia”, en Comentarios a la Ley de Defensa de la Competencia, pág. 526 y 527) Con esa sanción aplicada al proveedor demandado, se castiga su proceder descalificable pero al mismo tiempo esa pena opera como “herramienta para que ese tipo de conducta no se repita más en el futuro”, ni por parte del sancionado ni de otros” proveedores, “mejorando las prácticas corporativas en materia de control de fraudes” (Chamatropulos, Demetrio A., “Los daños punitivos en las normas de protección de la competencia y de los consumidores: análisis comparativo”, en Comentarios a la Ley de Defensa de la Competencia, pág. 466 y 468).-DRAS.: LEONE CERVERA - DAVID. CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 2 ASOCIACION DE CONSUMIDORES DEL NOA Y OTRO Vs. SPARAPANI GUILLERMO S/ ESPECIALES (RESIDUAL) Nro. Expte: 191/14 Nro. Sent: 109 Fecha Sentencia 26/06/2020*

En una reciente decisión, nuestro Supremo Tribunal estableció: “La cuantificación del daño punitivo - al igual que el daño moral- no tienen un parámetro económico fijo, sino que por la índole subjetiva que involucra estos tipos de reclamos, quedan sujetos a la determinación prudencial por parte del juzgador, quien -en el caso de los daños punitivos- cuenta con las pautas y límites establecidos en los arts. 47, 49 y 52 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor para la concesión y mensuración del mismo”. (CSJT. “MULER GERMAN ESTEBAN Vs. TELECOM PERSONAL S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”. Nro. Sent: 623. Fecha Sentencia: 17/05/2017).

Graduación de la multa: El artículo 52 bis deja librado a la discrecionalidad judicial la graduación de los daños punitivos que requiere tener en cuenta la gravedad de la falta y demás circunstancias del caso. La función preventiva de la multa civil exige que el monto de la misma sea lo suficientemente importante como para que el proveedor se vea inducido a actuar en el futuro con la diligencia adecuada y a adoptar todas las medidas necesarias para eliminar el más mínimo riesgo de que situaciones semejantes se reiteren.

Como se ha visto en el presente caso, las empresas incumplieron cabalmente con el deber de información y actuaron de manera negligente, esperando que la solución viniera del eslabón más débil de la cadena y no de ellas mismas., todo ello se tradujo en un detrato hacia la Sra. Figueroa.

Durante el proceso, Volkswagen volvió a manifestar el desinterés demostrado desde el 8 de noviembre de 2020, fecha en que debía entregarse el vehículo, mostrando un menosprecio hacia los derechos de la parte actora.

Por ultimo cabe señalar que la accionada Volkswagen, viene siendo condenada por este Juzgado en los expedientes 23/19, 194/17. por lo que, estimo prudente, dentro de la discrecionalidad que me otorga la ley, fijar el daño punitivo en la suma de \$15.000.000.

5.- En materia de intereses, dispongo aplicar la tasa activa, cartera general (prestamos) nominal, anual, vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina desde la mora hasta el efectivo pago, de conformidad con el fallo “Olivares Roberto Domingo vs. Michavila Carlos Arnaldo y Otro s/ Daños y Perjuicios” (CSJT, 23/09/14). Atento a las circunstancias del caso y siendo que el régimen consumerista exige efectuar la interpretación más favorable al consumidor (art. 3 LDC) (CCDL-Sala 3. “FURQUE SILVIA EDITH C/ TELECOM PERSONAL S. A. S/ SUMARISIMO (RESIDUAL)”. Sent. 198. Fecha sentencia 27/05/2016).

En relación a la privación de uso, aplicando la tasa citada desde la fecha de la fecha de la interposición de la demanda, ya que fue calculada desde esa fecha (24/05/2023) hasta su efectivo pago

En cuanto al Daño Moral y el Daño Punitivo se aplicará la tasa activa, pero desde la fecha de la sentencia, ya que fueron calculados al día de hoy.

6- Que resta abordar las costas de este proceso, las que impondré a la demandada vencida.- atento a lo normado por el Art. 60 y ssgts del CPC y C-.

Por lo que,

Resuelvo:

I.- Hacer lugar a la demanda iniciada por Fabiana Estela del Valle Figueroa, en contra de Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados y Autovia SA.

En consecuencia, ordeno a las demandadas vencidas, dentro de 10 días de quedar firme la sentencia a entregar a la parte actora un automóvil VOLKSWAGEN T-CROSS, conforme el plan de ahorro contratado. Asimismo ordeno a las vencidas abonar en un plazo de diez días, desde que quede firme la presente, la suma de \$6.000.000, en concepto de privación de uso, \$1.000.000 en concepto de daño moral y \$15.000.000 en concepto de daño punitivo, con más los intereses referenciados en el punto 5.

II.-Costas, conforme al considerando.

III.-Reservar pronunciamiento de honorarios para su oportunidad.-

Hágase saber.-

Actuación firmada en fecha 31/05/2024

Certificado digital:
CN=DIP TARTALO Eduardo José, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20220703984

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.